

# Merkmale nservicecall



## A. Allgemein

Nservicecall bietet Ihnen leicht zu merkende, bundesweit einheitliche Service-Rufnummern, die anhand der Vorwahl (0800, 0180 oder 0700) auch von Ihren Kunden direkt mit Ihrer Service-Orientierung in Verbindung gebracht werden. Sie wählen selbst durch die Entscheidung für eine von acht Rufnummerngruppen, wieviel die Anrufer für die Gespräche zahlen und welche Kosten Ihr Unternehmen gegebenenfalls übernimmt.

### Gassen und Tarife

Ihnen stehen in Verbindung mit den 0800-, 0180- und 0700-Rufnummern die in der Tabelle aufgeführten Tarifmodelle zur Verfügung.

Besondere Service-Orientierung demonstrieren Sie z.B. Ihren Interessenten oder Ihren besonders guten Kunden durch den Einsatz einer 0800-Rufnummer, die für den Anrufer völlig kostenlos ist. Die 0180-Rufnummern bieten Ihnen dagegen die Möglichkeit die Kosten auch zum Anrufer zu verlagern –zum Beispiel bei 01805 übernimmt der Anrufer die gesamten Gesprächskosten. 0700-Rufnummern können Sie ähnlich wie 0180-Rufnummern einsetzen, wobei ein zwischen Haupt- und Nebenzeit abweichendes Tarifmodell zum Einsatz kommt. Auch hebt sich die Rufnummer deutlich

von 0180-Rufnummern ab, wodurch in einigen Fällen eine stärkere Aufmerksamkeit erzeugt werden kann.

<b>Nummer</b>	<b>Kosten</b>
0800	0,00 €
0180-1	0,039 € / Minute
0180-2	0,06 € / Minute
0180-3	0,09 € / Minute
0180-4	0,20 € / Minute
0180-5	0,14 € / Minute
0700	HZ: 0,062 € / 30 Sekunden NZ: 0,062 € / Minute
Ortsnetz (lokal)	entfernungsabhängig

Brutto-Anrufpreise aus dem T-COM Festnetz (Stand: 01.01.2007, Änderung und Irrtum vorbehalten)

### **Nservicecall 0800**

0800-Rufnummern sind generell aus deutschen Fest- und Mobilfunknetzen erreichbar. Wenn Sie die aufpreispflichtigen Anrufe aus Mobilfunknetzen oder von öffentlichen Telefonstellen nicht annehmen möchten, sperren wir diese Verbindungen auf Wunsch gerne. Selbstverständlich können Sie auch festlegen, dass Sie nur Anrufe aus bestimmten Regionen oder Vorwahlgebieten entgegen nehmen möchten.

### **Nservicecall 0180, 0700**

0180- und 0700-Rufnummern sind aus deutschen Fest- und Mobilfunknetzen erreichbar. 0180-Rufnummern sind darüber hinaus auch aus den meisten ausländischen Netzen erreichbar. Auf Wunsch sperren wir diese Verbindungen, wenn Sie keine Anrufe aus dem Ausland entgegen nehmen möchten. Auch bei 0180 und 0700 können Sie selbstverständlich beliebige Filter definieren, welche Anrufer wir nicht zu Ihnen durchstellen sollen.



Zum 01.06.2013 tritt die Phase 2 der kostenfreien Warteschleife in Kraft. Es gibt keine technische Möglichkeit, im Zusammenhang mit den bisher genutzten Servicrufnummern die gesetzlichen Bestimmungen der Phase 2 zu erfüllen. Dies würde z.B. voraussetzen, dass



Calls, die über eine 01805 Nummern durchgestellt und abgenommen werden nicht mehr transferiert oder auf "on hold" gelegt werden dürfen.

Die Empfehlung der NFON und anderer Dienstleister lautet daher, die Servicrufnummern entweder auf **geographische Rufnummern**, eine **0800er Rufnummer** oder die **neue Servicegasse 0180-6** zu führen. Meldungen, die suggerieren, dass z.B. 0180-2/-4 noch weiter zulässig wären sind leicht irreführend, da diese Nummern nur aus dem Festnetz die gesetzlichen Bedingungen erfüllen. Hier müsste man also den Anruf aus Mobilfunknetzen unterbinden.

Auch die 0180-7 Gasse ist technisch nicht sinnvoll einsetzbar, denn während die ersten 30 Sekunden kostenfrei sind und man damit ACDs (= Automatic-Call-Distribution) lösen könnte, sind die ab der 31. Sekunde gesetzlich geforderten Bestimmungen nicht sinnvoll umsetzbar.

#### **Daher wird NFON folgendes durchführen:**

- Kunden sollten auf geographische Rufnummern oder Servicegassen schwenken.
- NFON wird versuchen sicherzustellen, dass auf allen Nummern, ersatzweise Servicrufnummern, die ersten 120 Sekunden Wartemusik/klingeln über Early-Media abgebildet werden. Spätestens bei IVRs ist dies jedoch wegen des technisch notwendigen Rückkanals nicht möglich.
- Kunden, die dennoch weiterhin die Servicrufnummern verwenden, müssen durch Anlagenkonfiguration und interne Verhaltensweisen sicherstellen, dass keine ungewünschten Wartezeiten, Transfers, on hold etc. auftreten.